

## 平成20年度 区民利用施設の管理運営に係わる事業計画書

施設名：横浜市本牧地区センター

指定管理者：中区区民利用施設協会

館長名：高木 正男

### 1 施設の管理運営に対する基本的考え方

横浜市地区センター条例、中区区政運営方針に基づき地域住民の中核施設として各種の自主活動と区民相互の交流の場作りという目的を達成できるよう管理運営を行います。

そのため、

ア「利用者の満足度の向上」

イ「地域活動の拠点としての活性化」

ウ「合理的運営」

などの経営方針とともに、「費用対効果」「コスト管理」など様々な角度や視点から創意工夫を効果的に引き出し、その実現を図り公益的使命を達成します。

また、具体的行動指針として「館長憲章」を定め、「笑顔・親切・安全」を基本として、職員は地域と利用者のためにあるということを基本に、あらゆる可能性を追求し達成します。

### 2 施設の管理運営に対するニーズ等の把握に関すること

#### (1) 地域との連携に関する計画について

中区は、平成21年に開港150周年を迎える「歴史と異国情緒」という横浜らしさが顕著で、高齢者人口、昼間人口、外国人人口の比率が高く、外国からの観光客も多い地域です。

本牧地域は、開港前後の歴史的街並みと、接収解除後の新しい街並みが調和しています。本牧地区センターは、街づくりの中心として、障害者通所施設や図書館との複合施設として建てられました。平地にあり、商業地域や歴史的街並み、新住宅地域、公園や緑地に隣接しています。

この特性を生かし、「福祉の街づくり支援」「本牧学」「伝統工芸」講座や、地域在住外国人講師による複数の外国語講座、働く人のための夜間学習講座などを開き、また、世界のさまざまな文化や芸術に親しんだり、味覚を楽しんだりしながら交流する場の設定や、ボランティアの育成等を行います。区と連携して、子育て支援・青少年健全育成事業等に取り組み、中区内の他施設と連携し、利用者の満足度の向上を目指します。

## (2) 地域ニーズや利用者ニーズのとらえ方と運営への反映の方法

地区センターでは、年2回、地域および利用団体代表による「本牧地区センター地域連絡会」を開き、管理運営の基本的事項を協議し決定します。また年2回の「利用者会議」で、ボランティア団体、子育て支援団体、障害者・高齢者支援団体、警察・学校、関係機関と連携し、区の方針「誰でもが暮らしやすい街づくり」や「子どもが安心して暮らせる街づくり」を推進します。

また、「本牧ふれあいフェスタ」などを障害者通所施設や図書館、利用団体やサークルと協働して開催し、福祉の街づくりや相互交流を実施する際、意見・要望等の把握に努め、事後に外部評価を取り入れて、次年度の運営に生かします。

日常の利用者からの意見や要望、苦情等への対応については、「ご意見箱」の設置、利用者アンケートを実施する中で、利用者の安全性を確保し、利便性の向上ができるようにします。

### 3 施設でのサービスの提供に対する考え方

#### (1) 20年度におけるサービスの提供に関する基本的な考え方

本牧地区センターでは、区民利用施設協会館長憲章を基本に「地区センターは利用者と地域のために」「笑顔・親切・安全」をモットーに、利用者サービスを第一の管理運営をします。障害の有無にかかわらず利用者が図書館と当センターを行き来したり、障害者通所施設オリブ工房の活動に参加したりと、利便性が高い施設の特色を発揮します。当該施設職員の人権研修の徹底、利用者の要望・意見の反映、安全性の確保、利便性の推進、公平・公正を基準とし、迅速な対応を行います。サービスの一環として各種パンフレット・地区センター利用案内・区広報誌等のジャンル別ラックを設置したり、館内掲示板を活用したりします。また、自主事業等の情報PRや管理運営に関する情報提供については、地区センター便りを季刊発行し、地元町内会に掲示や回覧をお願いしていきます。

福祉の街づくりや美しい環境づくり等住民交流の活性化の観点から、地域自治会等の広報等を館内掲示等して、双方向活動を推進し、住民の連帯感の情勢を支援します。

#### (2) 会議室等利用に関する取り扱いについて

団体利用及び個人利用、または、利用時間帯別に利用方法を決定します。利用者アンケートや利用率調査を中・長期的に行い、利用者のニーズ全体を調整して改善を進めます。

個人利用・・・・・・・・・・・・・・・・ロビー・娯楽コーナー・プレールーム

利用時間帯により団体利用・個人利用・・・体育室

団体利用・個人利用(利用料金徴収)・・・小・中会議室・和室・音楽室・料理室・工芸室

### ( 3 ) 活動の場を必要とする個人や団体に対する相談、調整、助言等について

本牧地区センターでは、開館以来19年間の地域との連携の蓄積を大切に、福祉の街づくりや美しい街づくり等の団体や個人の相談、調整、助言等について職員がきめ細かく対応し、内容によってサークル紹介や他サークルとの連携、他施設の状況等の情報提供、施設の利用方法の紹介等について、個人情報の保護を念頭にして助言をします。市や区による公共行事や事業等についての減免措置や優先受付の調整には、各団体への説明が公平・公正になるよう対応します。市や区との連携事業も市・区や当協会と相談し、趣旨をふまえて適正で公平・公正な調整を行い、利用者ニーズに応えるようにします。小・中学生の利用時間や活動内容、マナー等、青少年の健全育成及び異年齢集団育成の観点にたって保護者や地域指導者との連携を深め相談し、温かく配慮をします。

住民主体の運営という理念が十分浸透し、豊かな活動が多く展開するように、相談、調整、助言等進め、地区センターが地域コミュニティの中心となることを意図し、管理運営を推進します。

### ( 4 ) その他のサービス実施に関する計画について

地区センターを利用する中学生対策として、学校や警察・地域との連携を密にして、青少年の健全育成、安心して利用できる館づくりをします。

地域のボランティアの協力を得て、季節ごとに花壇に草花を栽培し、良好な環境づくりをします。

体育室の団体枠を個人に有料利用として解放、利用予定日の前日4時以降に時間延長予約可能とします。

年間を通して利用する団体に対しては、優先予約の制度を実施していきます。

#### 4 施設の経営に関する考え方

##### (1) 施設の効率的な運営のための計画について

当協会の1施設である地区センターとして、指定管理者制度のもと、充実したサービスを提供し、福祉の街づくり等継続課題や新しい地域課題(町の安全・防災・環境美化・開港150周年記念等)を関係機関及び市や他区との連携を図り、管理運営に当たり、最小の経費で最大の効果を追求します。

基本の考え「地区センターは、利用者のものである」にたつて、管理運営を行います。

もっと親しまれ、信頼される地区センターづくりに向けて、多彩な事業を展開します。

中区区政運営方針「住みやすく、居心地のよいまちづくり」に向けて運営管理をします。

利用者へのサービス向上を一層推進します。

ア インターネットによる空き室や他地区センターや公立図書館図書検索

イ センター主催講座実施後、地域の福祉の街づくり協議会等と連携したサークル育成

ウ 参加費に講師謝金や材料費等、受益者負担を含めた伝統工芸等ものづくり自主事業の展開

エ 区役所の窓口業務取り次ぎ、住民票の扱い・発行など区民の利便性に配慮した業務

参加者が生き生きと輝き、わくわくと参加意欲が高まるような事業の展開を推進します。

子育て支援事業や青少年の健全育成、異年齢集団育成のために事業の展開をします。効率的な運営を行うために、顧客満足度が高く、活動しやすく安全な施設として、具体的な計画を立案し、実施後の評価をもとに的確な改善策をとります。

##### (2) 施設の効率的な運営のための運用について

事務費や管理費等の経費削減を徹底し、築後19年の施設なので、延命を図る保守管理に努め、全体の管理運営費の縮減を進めます。

地区センターでは、館全体の管理について年度計画を立案し、外部評価も含めた評価項目の設定や事業の事前事後の利用者の意識リサーチをして、利用率の向上を図ります。魅力ある自主事業を企画し、受益者負担の考えを取り入れ、事業経費の削減に努めます。

施設の管理運営経費の縮減には、年度ごとの達成目標を設定し、到達するよう努め、省エネ等によって効率的な執行を進め、築後19年の施設内容を十分把握してきめ細かな管理運営をします。

ア コスト管理・省エネ対策・・・冷暖房の管理の徹底・温度設定の細やかな管理、事務用品の節約(両面印刷・裏紙の利用・コピー枚数の管理)

イ 施設管理・・・設備等の故障の早期発見・早期修繕で、経費節減と延命化促進

利用率の想定について

利用率については、過去3年間の推移を見ると少しずつ増加傾向にあります。利用率をさらに上げるために、申し込み方法等の見直しを行い、平均利用率を3%上げます。利用率の効率的向上を図り、公正な還元方法を定めます。

## 5 施設の運営に関する職員体制・情報保持等の考え方

### (1) 職員の配置及び採用について

館長1名、主任2名を配置します。

コミュニティストッフ12名、美化担当2名を地域より採用して配置します。

職員の勤務形態は、館の運営に支障がないように行います。

職員及びスタッフの採用については、当協会が地区センターの要請も視野に入れて、地域との一体性を保持し、業務の普遍性に配慮して、区民から募集します。

選考に当たっては、地域住民の利用ニーズに適切に対応できる人員を配置します。

勤務体制は、スタッフは半月ごとの交代勤務とし、午前・午後・夜間の区分ごとに2名の配置をします。交代時期には、スタッフ同士が重なるように出・退勤するようにして、引き継ぎが円滑にいくようにします。さらに、文書により引き継ぎの確実性を高めます。

また、利用料金制度の導入に伴い複雑化した金銭の収受をマニュアル化して、スタッフの負担を減らし、遺漏のないように管理します。

館長及び職員は常勤であり、日・祝日の勤務、早番・遅番等の区分ごとに必ず1名配置して、スタッフとともに利用者の利便性を確保することを第一に管理運営をします。

### (2) 職員の研修計画について

全体研修を年1回行います。

研修内容は、人権研修及び利用者満足度向上研修としています。対象は、館長を含め全員です。

センター研修を原則として年2回、必要に応じて随時行います。

館長及び職員にて研修計画を作成し、館長はじめ全員にて研修を行います。研修内容は主として実務研修とし、実例を参考にし、ロールプレイング等の実習も含めて行います。

特に、「接遇」「応対」が利用者の好感度や満足度の向上につながる第一であるので、研修以外においても、随時、職員及びスタッフにて確認を行い、利用者に対して適切に対応します。日々の打ち合わせでも必ず取り上げ、常にキャリアアップを進めます。

また、各部屋の管理を適切に行うための部屋ごとに分担を決めた点検整理についても実務研修を行います。( \* 参考 研修ハンドブック・業務分担表・職員スタッフ連絡票)

### (3) 個人情報の保持の措置について

本牧地区センターでは、平成17年4月施行の「個人情報保護法」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例第4条」の事業者の債務として、個人情報の取り扱いには十分慎重に対処していきます。

「中区区民利用施設協会個人情報保護方針及び個人情報取り扱い特記事項」に基づき、個人の権利や利益を侵害することのないように努めます。業務上必要な情報は、必要最小限とし、常用にて使用する利用申込書は、管理に十分注意して扱います。掲示物や広報誌等の肖像や氏名、肩書き等にも配慮をします。また、職員・スタッフへの研修の際に、個人情報の取り扱いについて事業者としての責務を十分理解させ、意識の高揚を図るとともに、常に注意を喚起します。

個人情報の保護に関して疑念及び問題が生じたときには、区に相談し、その指示に従って対応し、緊急に事実関係を調査し、区に報告をします。

## 6 緊急時対策について

### (1) 防犯、防災の対応について

当協会では、地区センターと連携して、緊急時対策のマニュアルを作成し、いったん緊急事態が発生したときは、可及的速やかに対応することを徹底します。本牧地区センターでは、中区の区政運営方針等や利用者の満足度の向上「使いやすく、居心地のよい施設づくり」を基本理念として、誰もが使いやすい施設づくり イベント等による地域の活性化 もっと親しまれ信頼される施設づくりを目指し、地区センターが地域社会の中心的な施設として、また、地域住民の交流の場としての役割を自覚しつつ運営を進めていきます。当センターは、新しい街づくりの中心に障害者通所施設オリブ工房、中図書館との複合施設として建設されました。防犯や防災において3館の連携体制や地域との連携対応が欠かせません。その上、周囲の緑陰や公園にも恵まれていて、特定避難場所にも想定されているので、緊急時対応体制を作成し、市や区、協会との連絡体制をたてます。以下具体的な方策を確実に実行します。

防犯について、地元警察署との連携を図り、警察署補導員による巡回を依頼していきます。センターの閉館時には、機械警備によるセキュリティを実施します。中図書館の職員と通常のマニュアルを作り対応します。臨時勤務や休館時の連絡や約定の他の場合によっては警備会社と連絡を密にします。

防災については、本牧地区センター消防計画をもとに、自衛消防隊(防災も兼ねる)を組織し、災害に対処します。そのために、年1回の防災訓練を実施します。定期的な消防訓練も実施します。

図書館やオリブ工房三者による防災訓練・避難訓練を実施し、安全度を高めます。

地区センター開館時に台風や地震等の自然災害が発生し、危険が予想される場合は、区役所と相談の上、館長の判断で閉館等の対応をします。

盗難等があった場合は、至急警察へ届けるとともに、区役所へ連絡し、指示を受けます。後日、文書をもって、被害状況・処理経過・対応策を報告します。

利用者に障害や病気等がおきた場合は、応急処置または病院への同行を行い、応急措置後に区役所へ連絡します。

地域には、広域避難場所が設定されていますが、上記のように、本牧地区センター周囲には公園や緑陰があるので、大きな自然災害の場合、特別避難場所となることが予想されます。そこで、特別避難場所として施設活用の対策を立て、地域住民のニーズに対応できるようにします。

### (2) その他緊急時の対応について

開館時及び閉館時の緊急体制表の作成を行い、職員やスタッフが速やかに対処できるようにします。

非常時に対処するため、予備のIDカード及び鍵を区・協会に保管します。

## 7 その他

当地区センターは、中図書館・オリブ工房との複合施設なので、利用者サービスの一環として、連携を深めていく計画をたてていきます。

地域の特色として、自転車利用者が多いので、駐輪場の管理を中図書館とともに行います。平成20年度は、開館20周年を迎えます。地域の皆様や利用者の皆様と一緒に喜び合えるような周年行事を計画していきます。

## 平成20年度 自主事業計画書

事業名	募集対象	自主事業予算額(円)					
	募集人数(延べ)	総経費	収入		支出		
	参加費		委託料	参加費	講師謝金	材料費	その他
1 みんなの健康体操	大人	244,500	4,500	240,000	224,000	0	20,500
	480 人						
	500 円						
2 みんなのエアロビクス	大人	499,500	4,500	495,000	462,000	0	37,500
	990 人						
	500 円						
3 ボイストレーニング	大人	246,500	34,000	212,500	246,500	0	0
	425 人						
	500 円						
4 本牧てくてく講座	大人	20,000	20,000	0	15,000	0	5,000
	60 人						
	0 円						
5 こどものハングル	小学生	55,000	40,000	15,000	40,000	15,000	0
	50 人						
	300 円						
6 こどものパン作り	小学生	45,000	35,000	10,000	30,000	10,000	5,000
	20 人						
	500 円						
7 夏休みの工作	小学生	36,500	32,000	4,500	32,000	4,500	0
	15 人						
	300 円						
8 冬休みの工作	小学生	36,500	32,000	4,500	32,000	4,500	0
	15 人						
	300 円						
9 クリスマスコンサート	幼児～大人	50,000	50,000	0	50,000	0	0
	60 人						
	0 円						
10 子どもスタッフ体験	小学生	0	0	0	0	0	0
	12 人						
	0 円						
11 まいまいの人形劇	幼児～小学生	20,000	20,000	0	20,000	0	0
	100 人						
	0 円						
12 本牧ハロウィン	幼児～小学生	20,000	20,000	0	0	15,000	5,000
	200 人						
	0 円						
13 おもちゃの病院	幼児～小学生	12,000	12,000	0	12,000	0	0
	30 人						
	0 円						
14 本牧地区センターまつり	幼児～大人	0	0	0	0	0	0
	200 人						
	0 円						
15 こどもえいが会	幼児～小学生	0	0	0	0	0	0
	120 人						
	0 円						
16 おとなの料理教室	大人	155,000	80,000	75,000	75,000	75,000	5,000
	75 人						
	1,000 円						
17 おとなの工作	大人	74,500	37,000	37,500	35,000	37,500	2,000
	75 人						
	500 円						
18 えいごのへや	幼児	45,000	45,000	0	45,000	0	0
	960 人						
	0 円						
19 こぐまのへや	幼児	24,000	24,000	0	24,000	0	0
	240 人						
	0 円						
20 七夕	幼児～大人	10,000	10,000	0	0	10,000	0
	350 人						
	0 円						

指定期間中に実施する自主事業のうち、主なもの(20事業以内)について、記載してください。

平成20年3月3日

## 平成20年度 横浜市本牧地区センター 収支予算書

### 収入の部

項目	金額(円)	備考
指定管理料	22,808,000	収入内訳1のとおり
利用料金	3,337,000	収入内訳2のとおり
その他事業収入	200,000	自動販売機収入等
小計(A)	26,345,000	

### 支出の部

項目	金額(円)	備考
人件費	20,668,000	支出内訳1のとおり
事務費	1,082,000	支出内訳2のとおり
事業費	500,000	支出内訳3のとおり
管理費	1,100,000	支出内訳4のとおり
二一ズ対応費	1,112,000	
事務経費	905,000	
公租公課	979,000	消費税相当分
小計(B)	26,346,000	

### 差し引き

(A) - (B)	0	
-----------	---	--

## 収入内訳1 指定管理料内訳

項目	金額(円)
人件費	20,668,000
事務費	1,082,000
事業費	500,000
管理費	1,100,000
二一ズ対応費	1,112,000
事務経費	905,000
公租公課	978,000
利用料金収入	-3,337,000
その他収入(自販機等)	-200,000
計	22,808,000

## 収入内訳2 利用料金収入見込み

部屋名(面積㎡)	年間コマ数	減率	稼働率	単価(円)	利用料金収入(円)	利用料金見込み(円)
小会議室	36.0	1,316	0.9	45.2%	510	272,850
中会議室	70.0	1,316	0.9	48.8%	960	553,920
和室A	82.0	1,316	0.9	16.9%	570	114,000
和室B		1,316	0.9	26.9%	570	181,260
音楽室	104.0	1,316	0.9	43.3%	1,650	844,800
料理室	61.0	1,316	0.9	16.8%	640	186,880
工芸室	34.0	1,316	0.9	35.5%	480	200,160
体育室A	505.0	762	0.9	61.4%	600	252,000
体育室B		762	0.9	55.1%	600	226,200
体育室C		762	0.9	49.2%	600	202,200
合計					3,034,270	3,337,000

合計金額の10%増

支出内訳1 人件費

本牧地区センター

項目	金額	備考
職員給与(館長)	3,676,000	@224,200 × 16.4月
職員給与(指導員)	6,330,000	@193,000 × 16.4月 × 2名
職員社会保険料等	1,363,000	健康保険料、健康診断、厚生年金、児童手当拠出金、雇用保険料、労災保険料
通勤費	359,000	(館長)@11,950 × 12月 (指導員)@26,930 × 年4回 × 2名
スタッフ賃金(通常)	7,655,000	(午前)@840 × 4時間 × 345日 × 2名 (午後)@840 × 4時間 × 345日 × 2名 (夜間)@890 × 4時間 × 280日 × 2名 (作業担当)@990 × 3時間 × 345日 × 1名
スタッフ賃金(休暇対応)	442,000	(午前)@840 × 4時間 × 7.5日 × 4名 (午後)@840 × 4時間 × 7.5日 × 4名 (夜間)@890 × 4時間 × 5.5日 × 4名 (作業担当)@990 × 3時間 × 9.0日 × 2名 (繁忙期予備・その他) 109,000
スタッフ社会保険料等	226,000	健康診断(@8,200)、労災保険料
スタッフ交通費	818,000	@29,220 × 年4回 × 7名
計	20,869,000	

支出内訳2 事務費

項目	金額	備考
旅費	15,000	
消耗品費	240,000	
会議賄費	10,000	
印刷製本費	50,000	
通信費	180,000	
使用料及び賃借料	131,000	
備品購入費	50,000	
地域協力費	20,000	
施設賠償責任保険	86,000	
廃棄物処理費	150,000	ルート回収に伴う処分費
手数料	150,000	
計	1,082,000	

支出内訳3 事業費

項目	金額	備考
自主事業費	500,000	
計	500,000	

支出内訳4 管理費

項目	金額	備考
光熱水費		中図書館にて負担
清掃費		中図書館にて負担
修繕費	1,100,000	
その他保全費	0	
計	1,100,000	